

## よくあるご質問

### 【お申し込みや納期について】

Q:同じデザインで違う糸色の注文はできますか？



A:トートバッグを複数ご依頼されている場合は可能です。

その際は注文票の「その他特記事項」に黒糸〇枚、赤糸〇枚などとお書き下さい。

Q:商品がくるまでどれくらいの期間がかかりますか？



A:入金を確認できて注文が確定してから 5~10 営業日をいただき、その後に試験縫いの確認と発送になります。お急ぎの場合はご連絡下さい。

Q:トートバッグの個数が決まっていなくても注文できますか？



A:注文はできますが、注文の確定は個数が決まり入金が確認されてからになります。

最初のご連絡を頂いた後、5 営業日が経過すると注文は自動的にキャンセルとさせていただきます。

Q:注文のメールをしたのに返信がこないのですが？



A:「ご注文フォーム」からのご注文の場合、入力されたメールアドレスへ自動送信されますので、お客様の方で「メールアドレスのご入力間違い」や「迷惑メール等のフィルタ設定」によって届いていないなどが考えられます。

通常 1~2 営業日以内に返信しておりますので、一向に届かない場合は「お問い合わせ先」へご連絡下さい。

Q:メールとFAX、注文するのにどちらがいいでしょうか？



A:基本的に打ち合わせはメールでさせていただきます。また画像データはメールで送付していただきますので、ご注文もメールをオススメします。

Q:海外への発送もできますか？



A:できません。国内のみとさせていただきます。

Q:注文票が印刷できません。どうしたらいいですか？



A:スマホなどで画面を撮影して記入しても大丈夫です。

それも不可能であれば下記要綱を編集しコピー&ペーストして頂きメールの本文に入れて下さい。

-----  
思わず触れたくなる！立体すぎるトートバック】ご注文時質問事項

お客様 姓名:【        】

お客様 姓名(フリガナ):【    】

企業様名または団体名※1 【    】

郵便番号:【〒     】

ご住所:【            】

電話番号:【         】

FAX 番号※1:【        】

お支払い方法:【        】

連絡用 E-mail メールアドレス:【            】

作成履歴の有無:【 あり or なし 】

御注文枚数:【     】枚

刺繍カラー:【ブラック or レッド or ホワイト】

デザインロゴ全体の大きさ:

縦:【     】cm ※14cm未満

横:【     】cm ※14cm未満

※(縦×横=196 平方cm未満とさせていただきます。)

※加工位置はトートバッグの中央になります。

希望納期:【 年 月 日 】

その他特記事項:

【                     】

-----

### 【刺繍に関して】

Q:立体刺繍ではなく普通の刺繍も出来ますか？



A:普通の刺繍も承っております。

御依頼の際は「浅岡刺繍」宛てにメール(hirokatsu@asaoka-embroid.com)やお電話(050-3427-0840)等にてご連絡を頂ければと思います。

Q:糸色を複数依頼したいのですが可能ですか？



A:立体刺繍の場合ですが原則1つのデザインには1つの糸カラーでの表現になります。

糸色はブラック、レッド、ホワイトの3タイプから選んで頂きます。

Q:細いデザインや太いデザインも刺繍できますか？



A:いいえ。立体刺繍の特性上、幅 4mm 以下の細い表現や幅 10mm 以上の太い表現はできません。

もしも入稿されたデザインにそういった箇所がございましたら刺繍可能な範囲に調整させていただきます。

Q:トートバッグの中央以外の位置に刺繍することはできますか？



A:できます。その際は「その他特記事項」に記載していただくか、メールにてご連絡ください。ただし、最低でもトートバッグの上下左右、端からデザインの端まで 8cm 以上は離す必要がありますのでご了承ください。

#### 【デザインや入稿データに関して】

Q:フォトショップやイラストレーターのデータで入稿してもいいでしょうか？



A:Photoshop や Illustrator のファイル形式 PSD(.psd)、AI(.ai)は予期せぬトラブルの元となる可能性があります。

PSD、AI で入稿される場合は PSD、AI データと一緒に JPG、PNG などの画像形式に変換したデータもお送りいただくようお願いいたします。

Q:縦 20cm、横 20cm のデザインは刺繍できますか？



A:できません。左右の最大は 140mm、上下の最大は 140mmになります。

Q:デザインの画像をFAXで送ってもいいですか？



A:FAXの場合、デザインが欠損していたり再現性が劣る可能性がありますので、デザインはメールで送付して下さい。

Q:手書きのデザインでも刺繍できますか？



A:手書きでも刺繍できます。ただし不可能な表現のところがあればご相談させていただきます。

Q:写真を刺繍してもらうことはできますか？



A:写真のデザインをそのまま刺繍することは出来ません。

お客様の方で太さが 4mm から 10mm ぐらいの線画にして頂くか、別のデザインに変更させていただきます。



Q:デザインを作ってもらうことはできますか？



A:できません。お客様からいただいた画像を下地にして刺繍データにしているため、デザインはお客様自身でご用意下さい。

Q:すでに送ったデザインを編集や手直しをしてもらうことはできますか？



A:拡大や縮小、傾きを変える、色を変えるなどであれば可能ですが、

デザインの追加やデフォルメなどはできませんので、お客様の方で編集させていただきます。

Q:キャラクターや他社ブランドのロゴなども刺繍できますか？



A:できません。著作権や商標登録に違反したものはお断りしております。

またお申込みいただいたデザインは法的権利をなんら侵害しないものとみなし、お客様と権利者間で争いが生じた場合も弊社はその責任を一切負いませんので、予めご了承下さい。

## 【アイテムに関して】

Q:今持っているトートバッグを持ち込みで加工してもらうことはできますか？



A:できません。お持ち込みの場合、万が一加工中に破損したときに弁償できかねますので、弊社ではお持ち込みでの加工をお断りしております。

Q:トートバッグの仕様を教えてください。



A:トートバッグはすべて弊社指定のものになります。

・本体サイズ 約 345×355×100(mm) ・持ち手 約 25×560(mm)

・素材 コットン(10 オンス生地) ※生地の色はナチュラル生地とブラック生地からお選びいただけます。

Q:別の既製品トートバッグに刺繍することはできますか？



A:できません。こちらのサービスでは承っておりません。もしご希望でしたら浅岡刺繍にて承っておりますので

御依頼の際は「浅岡刺繍」宛てにメール(hirokatsu@asaoka-embroid.com)やお電話(050-3427-0840)等にてご連絡を頂ければと思います。

Q:OPP 袋入れはしてもらえますか？



A:ご要望に応じて1枚毎袋入れ可能です。なお、弊社から発送後、お客様の方で袋入れをされたい場合は[ご注文フォーム]の「商品を OPP 袋へ個別包装についてのご希望」に「個別包装無しで OPP 袋は同梱」をお選びください

Q:OPP 袋のサイズを教えてください



A:幅 360mm×高さ 540mmになります。

## 【リピート製作に関して】

Q:注文票のリピートってなに？



A:以前に受注したお客様はリピートになります。

Q:リピート注文ですが変更がなくてもお客様情報は書かないといけませんか？



A:お客様情報は一定期間保管していますが、トラブル防止のためお手数ですがもう一度すべてお書き下さい。

Q:リピート注文でも型代はかかりますか？



A:いいえ。前回と同じデザインや同じデザインの色違い、または刺繍位置の変更されたなどであれば型代は発生しません。

ただし、同じデザインであってもサイズが拡大縮小されていたり、部分的にデザインが変更されている場合には型代が発生します。

Q:以前注文したのですがまったく違うデザインの加工をお願いしたいです。

その場合は新規になりますか？ リポートになりますか？



A:リポートになります。「ご注文フォーム」の【作成履歴の有無】を「有り」として(注文票の場合はリポートに丸をつけて)、「その他特記事項」に新デザインとお書き下さい。

なお、「リポート」となりますがデザインは以前のとは違いますので型代は必要になります。

Q:お客様情報や型は何年間保管されますか？



A:前回ご利用から 3 年間保管されます。3 年以上注文のないお客様についてはリポートであっても型代が発生する可能性があります。

型のデータが残っている場合もありますのでご相談下さい。

## 【料金やお支払いについて】

Q:型代というのは何ですか？



A:お客様からいただいたデザインデータをコンピューターを使い、刺繍機で縫っていくためのデータ化したものを型といい、それを作成する代金のことです。

Q:型代は毎回かかるのでしょうか？



A:いいえ。新規作成のときはかかりますが、一度作成したことのある型であれば型代はかかりません。

Q:コースの金額には送料も含まれているの？



A:いいえ。コースの料金は刺繍工賃と型代のみが記載されています。送料、消費税などは含まれておりません。



Q:クレジットカードは使えますか？



A:申し訳ありません。弊社はクレジットカードや代金引換えには対応しておらず、お支払いは銀行振り込みか PayPal に限らせていただいております。

Q:領収書と納品書はもらえますか？



A:はい。商品に同封する形で領収書と納品書をお送りいたします。

お支払い確認後、至急領収書が欲しい場合は対応いたしますのでご連絡下さい。

Q:既に支払ったのに確認メールが届かない。



A:PayPal でのお支払いであれば、即日確認ができますが、銀行振込の場合は振り込みが翌営業日扱いになっていたり、

ご注文者と振り込み名義が異なる場合は入金の確認ができないことがあります。

振り込み後に必ず【振り込み完了】のメールをお送りいただき、それでもお支払い確認メールが届かないときはお問い合わせください。

(お問合せ先 浅岡刺繍 TEL 050-3427-0840)

Q:ご注文確認メールが届いたあと 5 営業日以内に振り込みができませんでした。どうしたらいいですか？



A:トラブルのもとになりますので期間中にお支払い確認ができないものは一度キャンセルとさせていただきます。

お手数ですが、再度「ご注文フォーム」からご注文いただくか、注文票を記入しデザインデータを添えてメールにてご注文して下さい。

## 【発送について】

Q:運送会社は選べますか？



A:運送会社は佐川急便のみにて発送させて頂いております。

Q:着払いは出来ませんか？



A:申し訳ございません。弊社では取り扱っておりません。

Q:時間帯指定は出来ますか？



A:エリアによって時間帯指定のサービスが出来ないエリアがございます。ご自身の住所で時間帯指定のサービスができるかどうかの問い合わせは、佐川急便へお願いします。